

44,8% des avis en ligne sont biaisés selon la DGCCRF

✕	44,8% des avis en ligne sont biaisés selon la DGCCRF
---	--

La Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes s'est penchée sur les commentaires en ligne et les pratiques autour de ce phénomène. Et son constat est sans appel : les dérives sont nombreuses dans le domaine.

Le monde impitoyable des commentaires en ligne vient de prendre un coup dans l'aile : selon la DGCCRF, 44,8% des commentaires sont biaisés. Ce chiffre est tiré d'une étude menée par les services de la DGCCRF au cours de l'année 2013 et vient aggraver les premières tendances de l'étude de 2010 qui plaçait ce chiffre à 28,8% rapporte NextImpact.

Modération partout, vérité nulle part

Des faux avis conso ? La réalité n'est pas aussi simple que cela, explique la DGCCRF, qui détaille par la suite les différentes pratiques mises en place par les entreprises pour s'assurer une forme de contrôle sur les flux de commentaires. Cela ne signifie pas en substance que 45% des avis publiés sur le web sont faux, simplement que ceux-ci ne sont pas toujours honnêtes et présentent ce que la direction nomme avec une certaine délicatesse « des anomalies ».

Première source « d'anomalie » : la modération parfois extrêmement partielle des avis publiés sur des plateformes en ligne. Il y a bien sûr des sites qui ne s'embarrassent pas de finesse et qui se contentent de supprimer les avis négatifs, relève la direction de la concurrence. Une méthode radicale mais qui a le mérite d'être assez claire et facile à repérer.

Plus insidieux en revanche : le traitement différencié. Un avis positif passera comme une lettre à la poste, mais un avis négatif déclenchera alors un processus de médiation entre le client mécontent et l'entreprise. Avec en bout de course et si le processus de médiation aboutit, la suppression de l'avis en question. Une pratique qui pourrait être louable du point de vue du consommateur, mais que la DGCCRF qualifie de « problématique » car ces médiations se font hors de la vue du grand public et laissent donc l'utilisateur lambda ignorant des éventuels problèmes rencontrés par les autres utilisateurs.

En plein dans la zone grise

Moins discutables, la rédaction de faux avis fait aussi partie des pratiques recensées par la DGCCRF. Elle décline en deux grandes catégories : d'une part la rédaction d'avis par les professionnels ou leur entourage, souvent partiels et encensant le produit, ou par des sous traitants qui vont alors rédiger de faux avis à la gloire du client sur différentes plateformes web contre espèces sonnantes et trébuchantes.

Plus pervers, l'instrumentalisation d'internautes lambda, invités à écrire des commentaires positifs sur la marque en échange de contreparties financières ou matérielles, ce qui jette évidemment un discrédit sur leur objectivité.

Plus étonnant mais loin d'être anodin, la direction s'inquiète du phénomène des billets sponsorisés qui fleurissent sur les blogs et sites d'informations en ligne. Si la pratique ne pose pas de problème lorsqu'elle est déclarée, elle devient contestable dès lors que l'utilisateur n'est pas informé de l'arrangement entre la marque et l'éditeur du contenu. Si on s'éloigne ici des avis de consommateur, la DGCCRF n'hésite pas à faire une petite remise au point sur les règles de déontologie traditionnelle.

Face à ce triste constat, la DGCCRF compte sur plusieurs actions afin de renforcer les droits des consommateurs, notamment par une norme internationale sur l'e-réputation, « qui comprendra un volet sur l'avis en ligne ». Une mesure qui peut faire sourire, la DGCCRF mentionnant dans le même rapport que de nombreux sites web n'hésitaient pas à se déclarer en conformité avec la norme NF Z74-501 qui pose des limites sur les pratiques autour des avis en ligne. Autre mesure avancée : des demandes de coopérations européenne autour des réglementations déjà en place.

Après cette lecture, quel est votre avis ?

Cliquez et laissez-nous un commentaire...

Source :

<http://www.zdnet.fr/actualites/448-des-avis-en-ligne-sont-biases-selon-la-dgccrf-39804407.htm>

Par Louis Adam